



ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PERAN KOMUNIKASI DALAM MEMPERLANCAR PEKERJAAN KANTOR PADA DIVISI KREDIT PT. BANK ACEH

ABSTRACT

28

NAMA : MIRNAWATI

NIM : 1101002020041

ABSTRAK

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan pada bab-bab sebelumnya yang menguraikan tentang komunikasi terhadap Divisi Kredit PT. Bank Aceh Kantor Pusat Operasional, maka pada bab ini penulis mencoba menarik beberapa kesimpulan berdasarkan uraian yang telah penulis kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Peran komunikasi adalah sebagai pembinaan hubungan baik antara pimpinan, karyawan, dan nasabah.
2. Hambatan komunikasi yang terjadi pada Divisi Kredit PT. Bank Aceh adalah pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi penerima atau pengirim pesan, hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi berupa gangguan sinyal, suara radio dan aliran listrik sehingga tidak dapat mendengarkan pesan/menerima pesan, dan kurangnya perhatian pada saat menerima/mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut.
3. Agar seorang sekretaris dapat berkomunikasi dengan baik maka ia harus memahami etika dalam berkomunikasi diantara lain siapa yang diajak berbicara, apa yang sedang dibicarakan, harus mengetahui tempat berkomunikasi dimana, kapan waktu berkomunikasi yang tepat, menanyakan pertanyaan apa yang harus dibicarakan, dan dengan siapa kita berkomunikasi. Etika komunikasi dapat menjaga kepercayaan dan harga diri dalam dunia kerja misalnya seorang sekretaris tidak boleh berbicara dengan suara yang kencang maupun terlalu kecil, jangan berbicara terlalu

29

cepat dan lambat, harus mendengarkan lawan berbicara, seorang sekretaris tidak boleh memutuskan pembicaraan lawan bicara apabila lawan bicara sedang berbicara, harus selalu menjaga emosi, dalam berkomunikasi tidak boleh tertawa secara berlebihan, seorang sekretaris sedang berbicara tidak boleh menguap, saat lawan bicara sedang berbicara jangan menulis, mengetik dan lain-lain.

B. Saran-saran

Agar proses pengembangan karier karyawan pada Divisi Kredit PT. Bank Aceh dapat terlaksana dengan baik dalam lingkungan perusahaan untuk kemajuan komunikasi khususnya Divisi Kredit PT. Bank Aceh maka penulis ingin menyampaikan saran, yaitu dalam meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan maka jaringan koneksi Fax Divisi Kredit PT. Bank Aceh diperbaiki agar memberikan pelayanan secara optimal.

Mengingat suatu pekerjaan tugas yang bagaimana pun berat dan sulit untuk dilaksanakan agar mencapai hasil yang memuaskan dalam rangka meningkatkan motivasi dan kinerja sekretaris, maka perlu meningkatkan peran seorang sekretaris dalam berkomunikasi melalui kualitas bimbingan pelatihan formal pengembangan pribadi dalam berkomunikasi.